



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“El Control Interno de las cuentas por cobrar. Una revisión de la literatura Científica en los últimos 10 años.”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores:**

Astrid Carolyn Bancayan Valles

**Asesor:**

Mg. Emma Gladys Tufiño Blas

Lima - Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres Enith y José, por ser el motor y motivo para seguir adelante en mi carrera profesional y a quienes les debo todo lo que tengo en la vida.

A Gina, Lilian y Tania, mis hermanas, por ser de gran apoyo en el trayecto de mi carrera, por sus consejos y respaldo incondicional.

A Ángel, por ser una de las principales personas involucradas en ayudarme a que este proyecto fuera posible.

Astrid

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Emma Tufiño Blas, docente de la Universidad Privada del Norte y nuestra asesora, por haber contribuido en nuestro aprendizaje en este camino al éxito.

A la Universidad Privada del Norte, por brindar la oportunidad de desempeñarnos con éxito en nuestra carrera profesional.

El Investigador.

## Tabla de contenido

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>                           | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>             | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>              | <b>16</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>             | <b>20</b> |
| <b>CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....</b> | <b>26</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                           | <b>29</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                               | <b>31</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Tabla N° 1. Publicaciones y artículos seleccionados .....</i>          | <i>20</i> |
| <i>Tabla N° 2. Tipo de documentos seleccionados para el estudio .....</i> | <i>22</i> |
| <i>Tabla N° 3. Publicaciones descartadas .....</i>                        | <i>23</i> |
| <i>Tabla N° 4. Fuentes Analizadas por año de publicación .....</i>        | <i>24</i> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <i>Figura 1.Recoleccion de Artículos .....</i>  | <i>17</i> |
| <i>Figura 2.Selección de Artículos.....</i>     | <i>17</i> |
| <i>Figura 3.Esquema de Palabras Claves.....</i> | <i>19</i> |

## RESUMEN

La investigación objeto de estudio, ha sido desarrollada bajo la revisión sistemática de la literatura científica, basada en el control interno de las cuentas por cobrar. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cuál es efecto del control interno de las cuentas por cobrar, para corregir las deficiencias encontradas y realizar una adecuada gestión financiera.

La revisión literaria ha sido elaborada sobre los buscadores; Ebsco Repositorio Institucional de UPN, Scielo, Redalib, Eumed y Google Académico, para lo cual se consideró tres criterios. El primero se tomó en cuenta a la variable de estudio, que contemple el control interno de las cuentas por cobrar, el segundo se consideró a la primacía del tiempo, una antigüedad no mayor a 10 años y, por último, que el contenido de los artículos responda al objeto de estudio.

En la búsqueda de información se ha llegado a recolectar treinta publicaciones, de las cuales dieciséis fueron descartadas, siendo catorce los artículos elegidos, cuyos años de publicación comprenden entre el 2008 y 2018, los cuales abordan temas como el control interno, cuentas por cobrar, gestión de la cobranza, entre otras.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Cuentas por cobrar, Cobranzas.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son cifras que representan derechos sobre los créditos otorgados a terceros dentro de una empresa, aquellas que surgen por venta de mercaderías o prestación de servicios. Por lo general cuando las cuentas por cobrar representan una cifra significativa y de mayores atrasos es importante realizar un adecuado control de dicha cuenta, ya que permitirá visualizar rápidamente la situación real y poder corregir las deficiencias encontradas.

El control interno de las cuentas por cobrar establecerá un apropiado manejo de éstas, generando un adecuado control de las cuentas vencidas, y dando como resultado la buena gestión financiera de la empresa.

La empresa materia de investigación, vende materiales de Equipos de Protección Personal, y brinda otros servicios similares, las cuentas por cobrar no tienen control que ayude a mejorar la cartera de clientes vencidas.

“Las cuentas por cobrar se crean cuando las empresas venden mercadería en términos de crédito. Debido a que las transacciones de muchas empresas a menudo se rastrean a través de cuentas por cobrar, el análisis de las estructuras utilizadas para administrar las cuentas por cobrar requiere una atención detallada” (Wendorf, 2011, P.13).

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que estas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento



para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad (Cruz, L (2013) “Revista Científica de Farem-Esteli”. p.26)

Las deficiencias limitadas en la empresa materia de investigación son principalmente por falta de recursos, la empresa no tiene un control de las cuentas por cobrar debido a la falta de recursos, lo que hace que no se realice el seguimiento adecuado y el control que requiere para que sus cuentas por cobrar.

El control interno de las cuentas por cobrar implica una gama de procedimientos y lineamientos cuyo fin es asegurar una adecuada gestión financiera contable y administrativa de una organización.

De continuar con estos problemas de gestión de cobranzas, la empresa estará afrontando un aumento de morosidad de la cartera de clientes, causando una caída de liquidez para cubrir sus compromisos y obligaciones con terceros a corto plazo.

“Salek, afirma que los cobros de las cuentas por cobrar se producen junto con un aumento de los ingresos, y para alcanzar la excelencia en la gestión del proceso de cobro es crucial obtener los beneficios y los beneficios en efectivo del mismo. Además, argumenta que las empresas ven sus cuentas por cobrar como un costo para mantener el negocio en marcha y no incorporan su gestión de cuentas por cobrar en la estrategia general de su negocio. La estrategia es el plan de cómo utilizar los recursos para lograr objetivos sostenibles en un entorno competitivo” (Blocher, E. J., Stout, D. E., Juras, P. E. & Cokins, G., 2013)

Según Garzón (2011) indica que “el control interno es indispensable a nivel administrativo, operativo y contable, mejora la presentación de la información y permite la correcta toma de decisiones; es una herramienta administrativa que permite conseguir la eficiencia económica y eficacia operativa de la empresa”

La empresa tiene un serio problema con las cuentas por cobrar, y su efecto es la inestabilidad de la eficiencia económica, lo que hace que no pueda cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.

Para ello se ha formulado las siguientes problemáticas: ¿Cuál es el efecto del control interno de las cuentas por cobrar?, ¿Cuál es el efecto de la morosidad de las cuentas por cobrar? y ¿Cuál es el efecto del crédito límite de las cuentas por cobrar?

En una publicación del European Scientific Institute se incluye que: “Una estructura de control interno eficaz es un elemento crucial para garantizar la eficiencia, la rentabilidad y la sostenibilidad en todas las empresas. Una estructura de control efectiva es la clave del éxito deseado / dirigido a un negocio” (Turedi & Celayir, 2018, p.17).

Por lo tanto, las empresas deben desarrollar controles sobre sus activos a fin de garantizar la eficiencia en sus actividades y por ende obtener una rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo; entre ellos la implementación del control interno de las cuentas por cobrar.

En ese sentido según Certified Practising Accountant - CPA Australia (2008), afirma que:

Las cuentas por cobrar es un activo importante del negocio, los retrasos o el no cobro de las cuentas vencidas pueden resultar en la escasez de flujo y la erosión de

beneficios. Asegúrese de que las políticas de crédito y de cobro estén por escrito con las siguientes recomendaciones:

- Llevar a cabo verificaciones de crédito en nuevos clientes de crédito.
- Regularmente las cuentas de edad y tener una revisión independiente del informe.
- Asegúrese de que las compras de crédito se registran tan pronto como se produce la transacción.
- Separe la función de cuentas por cobrar y los recibos de efectivo.
- Haga que las transacciones, como los créditos no en efectivo y la cancelación de deudas incobrables, se verifiquen.
- Tener una política bien documentada y estricta para el seguimiento de las cuentas vencidas.
- Revisar los saldos de crédito sobre una base regular.
- Tener controles numéricos o de procesamiento por lotes sobre la facturación.
- Asegurar la verificación cruzada de los descuentos por pago anticipado y las multas en las cuentas vencidas.
- Asegúrese de que el envío de cuentas no pueda ser manipulado.
- Prepare el balance de prueba de las cuentas por cobrar individuales regularmente.
- Concilie los saldos de prueba con las cuentas de control del libro mayor. (p. 14)

En una publicación de 2010 Mendivil definió al Control Interno (CI) como un sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados como un todo. El CI comprende el plan de organización y todos los métodos

y medidas en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa (Téllez, 2004).

Se realiza este trabajo de investigación para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Ferretera, ya que es muy importante conocer la falta de control que se ha evidenciado, para ello se debe empezar por realizar estrategias financieras que logren la eficiencia económica.

(Naz Rejopachi, 2009) en sus informe de tesis “Evaluación del Control Interno del departamento de Créditos y Cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados” de la Universidad de San Carlos de Guatemala de Guatemala, tiene como objetivos lo siguiente: Capacitar al personal constantemente sobre las tendencias de la economía del País y capacitarlos en temas de finanzas, Crear y proponer sistemas de evaluación de créditos, Detectar créditos con riesgo a lo normal para hacerles seguimiento continuo y minucioso, contar con información bibliográfica o soporte de asesoría para posibles consultas sobre temas de créditos, la investigación tiene como método descriptivo – cualitativo y el cual concluye lo siguiente: el departamento de créditos y cobros es de suma importancia para alcanzar los objetivos al realizar efectivamente la cobranza aplicando controles y procedimientos, el departamento de control interno tiene como objetivo principal apoyar en la prevención de errores y fraudes y surge la necesidad de mantener una auditoria eficiente y confiable que nos permita cumplir con las metas administrativas de la empresa.

El tema abordado al control interno de las cuentas por cobrar, tiene como finalidad afrontar el control y reducción de las cuentas por cobrar, para procurar la no morosidad y el origen al crédito límite de dichas partidas contables.

Para mejorar el control de las cuentas por cobrar; se debe partir desde la incidencia de los clientes morosos, tomar en cuenta quienes ya están en la lista negra (clientes morosos/incobrables). Manejar un globalizador de central de riesgos (Infocorp, Equifax, Centinel, etc.) y realizar una evaluación crediticia a los futuros clientes. Las cuentas por cobrar deben ser reportadas con una frecuencia diaria, para evidenciar las cuentas vencidas y las próximas a vencer, esto acompañado del crédito límite de las cuentas vencidas.

La operación básica de la cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible-documentado o no-(créditos) en un activo líquido (disponible). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero cheque u orden de pago. (Hidalgo C, 2011)

Tomando en cuenta un estudio de la revista de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia en Colombia sobre la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez, se afirma lo siguiente:

En consideración a lo anterior, se llevó a cabo un estudio, en el Hospital Erasmo Meoz, en donde se destacaron los siguientes síntomas: a) alta morosidad (cartera); b) endeudamiento financiero; c) endeudamiento con proveedores; d) pasivo prestacional y e) provisiones por el difícil cobro de la cartera vencida. Tales síntomas se produjeron por tres factores: a) alto índice en cuentas por cobrar (cartera) a los clientes, b) alto índice de endeudamiento para cancelar obligaciones financieras, laborales y proveedores y, c) el no pago oportuno de la cartera y falta de políticas de cobro; lo cual ocasionó la falta de sostenibilidad financiera del Hospital. De continuar esta situación, el Hospital afrontará grandes dificultades de liquidez, producto de: a) alta morosidad en las cuentas por cobrar

(cartera), como consecuencia de la demora en pagos por parte del Estado y entes territoriales del régimen subsidiado y vinculado, b) altos costos en la producción del servicio, y c) gasto laboral, incidiendo en la distribución de recursos y la eficiencia en la prestación de servicios de salud; en tanto que, por un lado, limita el pago de sus obligaciones o deudas y, por otro, afecta directamente la atención oportuna a los usuarios (Cardenas, M. y Velazco, B, 2013)

Deloof (2003), logró demostrar que existe una relación significativamente positiva entre la rentabilidad empresarial y los días de cuentas por cobrar. La teoría que desarrolla el investigador es que se puede mejorar la rentabilidad disminuyendo los días de cuentas por cobrar a un nivel mínimo aceptable y estableciendo procesos y políticas de cobranza. (Jaramillo Aguirre, 2016).

Desde otro punto de vista, (Duque Gonzales, 2017) aplico la técnica de la observación, la cual permitió conocer los procesos y actividades en el área de créditos y cobranzas. También con la técnica de la entrevista y la aplicación de encuestas se obtuvo datos confiables. Concluyendo que, al no contar con políticas, se ocasionan incorrectas aprobaciones de crédito, una mala gestión en el cobro y por ende las consecuencias se evidencian en la liquidez y la rentabilidad.

Según Lozano y Tenorio (2015), “un adecuado Sistema de Control Interno llega a ser parte importante de una entidad, pues garantiza salvaguardar los bienes de la entidad y hace confiables los registros y resultados contables por lo cual es una acción indispensable para la marcha y mejora de la entidad”.

Por ello, (Cortez Rivas, 2016) Establece cinco factores de análisis para el otorgamiento del crédito basados en la capacidad (condición laboral), el capital del crédito (monto solicitado), colateral (identificar garantías), carácter (condiciones de pago e historial

crediticio) y condiciones (estrategias de recuperación en caso de incumplimiento) ejerciendo una buena acción para lograr la rentabilidad esperada.

El objetivo de este trabajo de investigación se centra en determinar cuál es el efecto del control interno de las cuentas por cobrar, la eficiencia de un correcto control interno, representará y garantizará que el flujo de efectivo se maneje de manera que pueda contribuir con la liquidez de la empresa, para que esta pueda invertir, así mismo como el poder afrontar frente a sus compromisos y obligaciones.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica relacionada a la variable control interno de las cuentas por cobrar, para lo cual se tomó en cuenta las palabras claves : control interno, cuentas por cobrar y gestión de cobranza, las cuales fueron usadas para la búsqueda de artículos y publicaciones referente a nuestro tema de investigación, utilizándolas en las páginas Ebsco y Scielo, Redalic, Eumed y Google Académico, se realizó la búsqueda en base a tres criterios los que corresponden a la variable de estudio, que contemple el control interno de las cuentas por cobrar, el segundo se consideró a la primacía del tiempo, una antigüedad no mayor a 10 años y, por último, que el contenido de los artículos responda al objeto de estudio. Los periodos de los teóricos escogidos se encuentran entre el año 2008 y 2018, con un margen de antigüedad de 10 años. Los artículos elegidos se muestran en los resultados de la tabla 1 del Capítulo de Resultados.

El procedimiento de búsqueda de los artículos dio lugar a 30 artículos, pero al aplicarse los criterios de inclusión y exclusión, se eligieron sólo 14 artículos. El proceso de selección de los artículos se muestra en la figura 1.

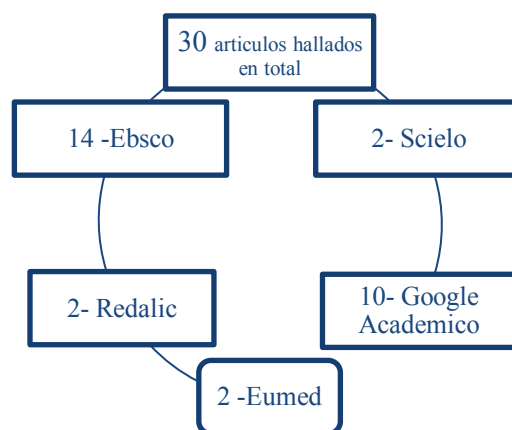
La metodología se efectuó realizando los descartes según criterios de variable de estudio, antigüedad y objeto de estudio, de las 30 fuentes consultadas, la fuente 1 -Fuente Google Académico (10) se descartó (3) ya que se tomó en cuenta el tema de estudio, las investigaciones incluidas en esta fuente de investigación tenían como contexto el estudio de las cuentas por cobrar, pero no en su más amplio conocimiento, se tomó en cuenta el criterio de antigüedad ya que se había recolectado información referida a nuestro tema de investigación pero que oscilaban entre los años 1996 y 2002, por otro lado en la fuente 2- Fuente Redalic (2) se encontraron dos artículos, los que fueron incluidos en nuestra revisión



de literatura, no se descartó ningún artículo ya que entre los artículos se discutieron temas como la morosidad de las cuentas por cobrar de una Empresa Social del Estado prestadora de Servicios de Salud y la relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad, de la fuente 3-Scielo (3) se descartaron (3) ya que no cumplía con la variable de investigación y se alejaba de nuestra temática, la fuente 4- Ebsco Repositorios de UPN (14) apporto a nuestra investigación (3) fuentes de los cuales nos brindaron información respecto a nuestra temática temas como : Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros, Diseño e implementación de un sistema de control interno y Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez, finalmente Eumed (2) apporto (2) artículos importantes en la revisión sistemática , en conjunto estas revisiones literarias contemplaron las variables de investigación, abordando en temas como las ventas al crédito y su impacto en la liquidez y la gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio.

En total se seleccionaron solo 14 catorce artículos de los 30 treinta encontrados, dieciséis artículos fueron depurados según los criterios mencionados.

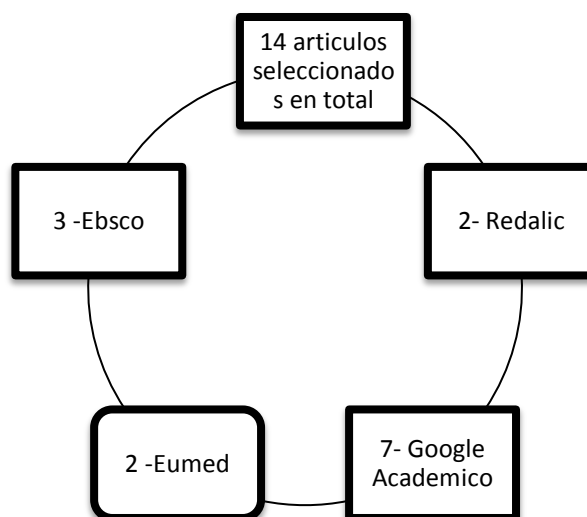
**Figura 1.Recoleccion de Artículos**



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 1. Presenta las fuentes que fueron encontradas, y a quienes corresponden cada una de ellas. Como se aprecia se encontraron en su mayoría 14 artículos del Repositorio Ebsco Institucional UPN, y en su minoría 2 artículos de Eumed, Redalib y Scielo.

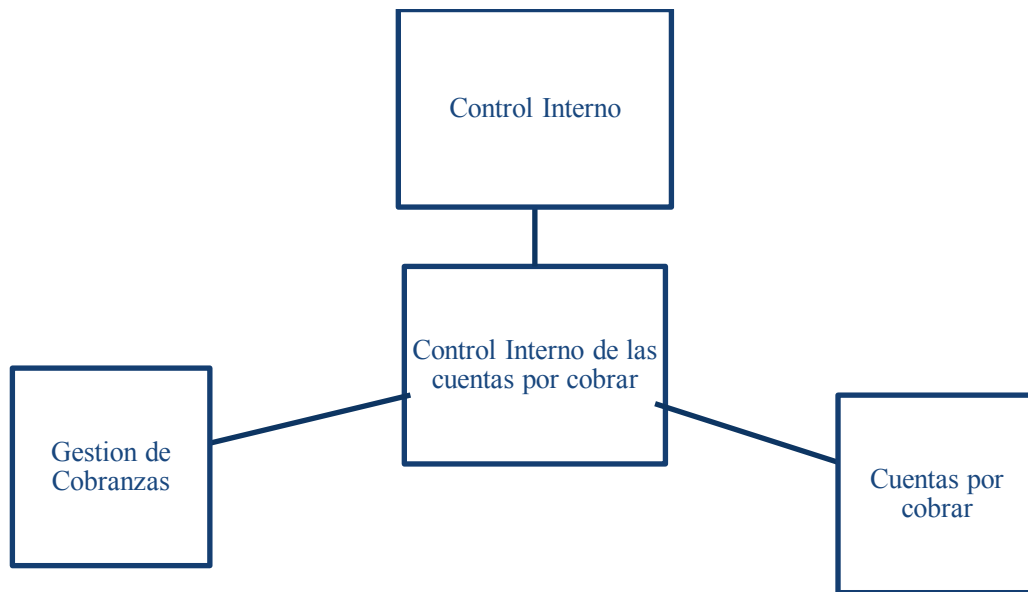
**Figura 2. Selección de Artículos**



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 2, se reduce la cantidad de artículos encontrados a un total de 14 artículos seleccionados para la revisión sistemática de la literatura científica del “Control Interno de las cuentas por cobrar”, cuya pregunta de investigación es ¿Cuál es el efecto del control interno de las cuentas por cobrar? Los documentos seleccionados están en función de las palabras clave de la investigación: control interno, cuentas por cobrar y gestión de cobranzas. Se ha revisado las principales bases de datos, sin embargo, no se ha encontrado información relevante, por lo que se ha optado por recurrir a libros y tesis de investigación de repositorios universitarios en Google Académico con el tema a investigar y que se ha optado por utilizar artículos con una antigüedad no mayor a 10 años.

**Figura 3. Esquema de Palabras Claves**



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3, se precisan las palabras claves utilizadas en la búsqueda de los artículos de la Investigación.

La revisión sistemática de la literatura científica se ha elaborado en base a las palabras claves utilizadas, para nuestra temática “Control Interno de las cuentas por cobrar”, cuya pregunta de investigación es ¿Cuál es el efecto del control interno de las cuentas por cobrar?

Se utilizan estas palabras para encontrar los artículos de la temática, clave para ser encontrados fácilmente a través de las bases de datos. Las palabras claves Control interno, Cobranza y cuentas por cobrar dan como resultado las investigaciones halladas según lo indicado en la metodología.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados adquiridos de la exploración de la literatura científica, las cuales incluyen artículos, tesis y búsqueda de otros documentos valiosos en nuestra investigación.

El procedimiento de recolección y selección de los artículos, trajo consigo la recopilación de 30 fuentes, de las cuales 16 fueron descartadas y finalmente 14 se consideraron en la revisión de la literatura.

Utilizando los criterios de búsqueda, señalados en el capítulo de metodología, se obtuvieron los resultados, según detalle en la siguiente tabla.

**Tabla N° 1. Publicaciones y artículos seleccionados**

| Base de Datos                         | Autor                                                   | Título                                                                                         | Año  | País           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|
| Google Académico                      | Wendorf, M.                                             | Accounts Receivable Management During he Recent Recession                                      | 2011 | Estados Unidos |
| Repositorio Insitucional Unam-Malagua | Cruz, L.                                                | Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflor.     | 2013 | Nicaragua      |
| Google Académico                      | Blocher, E. J., Stout, D. E., Juras, P. E. & Cokins, G. | Cost Management: A Strategic Emphasis                                                          | 2013 | Estados Unidos |
| Ebsco                                 | Garzon,F.                                               | Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA.LTDA | 2011 | Ecuador        |
| European Scientific Journal           | Turedi,H. & Celayir, D.                                 | Role of Effective Internal Control Structure in                                                | 2018 | Turkia         |

|                                                 |                                           |                                                                                                                                                                          |      |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|
| Certified Practising Accountant (CPA Australia) | CPA Australia                             | Achievement of Targeted Success in Businesses Internal controls for small business                                                                                       | 2008 | Australia |
| Google Académico                                | Mendivil, V.                              | Elementos de Auditoria. Sexta Edición Cengage Learning.                                                                                                                  | 2010 | México    |
| Ebsco                                           | Naz, V.                                   | Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de Automóviles Importados                                              | 2009 | Guatemala |
| Ebsco                                           | Hidalgo, C.                               | Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel SAC.                                                          | 2011 | Perú      |
| Redalyc                                         | Cárdenas G, Maribel; Velasco B, Blanca M. | Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud | 2013 | Colombia  |
| Redalyc                                         | Jaramillo, S.                             | Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad. Análisis económico                                                                                   | 2016 | Colombia  |
| Eumed                                           | Duque, A.                                 | Las Ventas A Crédito Y Su Impacto En La Liquidez. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana                                                                    | 2017 | Ecuador   |

El control Interno de las cuentas por cobrar. Una Revisión de la Literatura científica en los últimos 10 años.

|                  |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |         |
|------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| Google Académico | Lozano, G. y Tenorio, J. | El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana | 2015 | Perú    |
| Eumed            | Cortez ,D.               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2016 | Ecuador |

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1, se puede apreciar que se han consultado 30 fuentes, cuya búsqueda se encontró inicialmente en 28 fuentes, las que permitieron identificar 2 fuentes bibliográficas de las 30 consultadas. Las fuentes descartadas fueron separadas puesto que se alejan mucho de la temática. Los criterios de inclusión se basaron en las variables de la temática ya que la mayoría no correspondía al tema de investigación.

**Tabla N° 2. Tipo de documentos seleccionados para el estudio**

|              | Cantidad  | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Artículos    | 10        | 71%          |
| Tesis        | 4         | 29%          |
| <b>Total</b> | <b>14</b> | <b>100.%</b> |

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 2, muestra las fuentes consultadas, que se tomó como base para la presente investigación, se ha seleccionado 14 artículos, de los cuales el 71% (10) corresponde a artículos, el 29% a tesis (4).

**Tabla N° 3. Publicaciones descartadas**

| Búsqueda de Información | Número total de artículos y publicaciones | Numero artículos y publicaciones descartados | Numero artículos y publicaciones resultantes |
|-------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Fuente Google Académico | 10                                        | 3                                            | 7                                            |
| Fuente Redalib          | 2                                         | -                                            | 2                                            |
| Fuente Scielo           | 2                                         | 2                                            | -                                            |
| Fuente Ebsco            | 14                                        | 11                                           | 3                                            |
| Fuente Eumed            | 2                                         | 0                                            | 2                                            |
| <b>Total</b>            | <b>30</b>                                 | <b>16</b>                                    | <b>14</b>                                    |

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se detalla en la tabla 3, el número de artículos que fueron retiradas bajo los criterios de descarte señalados anteriormente en el capítulo de Metodología.

Se señala que de los 10 diez artículos encontrados, se depuró 3 artículos ya que los años de publicación se alejaba demasiado a la antigüedad de años, los cuales oscilaban entre los años 1996 y 2002, aun así se consideró artículos que contemplaban las variables de nuestra temática considerando hasta 10 años de antigüedad tal como se muestra en la tabla 4. Por otra parte se descartaron dos artículos de Scielo ya que se alejaban de nuestro tema de investigación, finalmente de la fuente Ebsco en su mayoría tesis solo se consideraron 3 artículos los que a grandes rasgos contemplaban nuestro tema en su mayor expresión.

**Tabla N° 4. Fuentes Analizadas por año de publicación**

| Búsque<br>da de<br>Informa<br>ción | Numero<br>artículos<br>y<br>publicac<br>iones<br>resultant<br>e según<br>criterio | <u>AÑO DE PUBLICACION</u> |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          | Totales   |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|                                    |                                                                                   | 1996                      | 2001     | 2002     | 2008     | 2009     | 2010     | 2011     | 2012     | 2013     | 2014     | 2015     | 2016     | 2017     | 2018     |           |
| Ebsco                              | 3                                                                                 |                           |          |          |          | 1        | 2        |          |          |          |          | 2        | 6        | 3        | 14       |           |
| Redalib                            | 2                                                                                 |                           |          |          |          |          |          |          |          | 1        |          |          |          |          | 2        |           |
| Scielo                             | 0                                                                                 |                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1        | 1        |          | 2        |           |
| Google Acad.                       | 7                                                                                 | 1                         | 1        | 1        | 1        |          | 1        | 1        |          | 2        |          | 1        |          | 1        | 10       |           |
| Eumed                              | 2                                                                                 |                           |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1        | 1        |          | 2        |           |
| <b>Total</b>                       | <b>14</b>                                                                         | <b>1</b>                  | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>8</b> | <b>4</b> | <b>30</b> |

Fuente: Elaboración  
Propia

La tabla 4 detalla las fuentes analizadas que quedaron después del descarte según los criterios establecidos inicialmente, se consideró un rango no mayor a 10 años, para lo cual se muestra en la tabla. Es importante dar a conocer el nivel de antigüedad de las fuentes consideradas para saber que la información recolectada sea la esperada. Las fuentes seleccionadas en esta revisión oscilan entre el año 2008 y el año 2018, en donde dos de los artículos corresponden al año 2011 y solo una del año 2009, las cuales fueron consideradas en la revisión literaria ya que se acercaban a nuestro tema de investigación y abordaba temas como diseño e implementación de un sistema de control interno, evaluación del control interno y rediseño en el proceso de cobranzas, en dos casos de ellos se recurrió a bibliografías contenidas en esta fuente para tener mayor información a estudiar respecto a nuestro tema de investigación, esta fue nuestra cifra más representativa ya que se logró obtener 14 artículos de los cuales se consideraron solo tres artículos, según lo señalado anteriormente.



Nuestra segunda cifra representativa fue respecto a la fuente de google académico de los cuales se recurrieron a repositorios institucionales de otros países como Repositorio Insitucional Unam-Malagua, Certified Practising Accountant (CPA Australia), European Scientific Journal, las cuales se encontraron a través de Google Académico, además se encontraron artículos que se asemejaban a nuestro tema de investigación pero que oscilaban entre los años 1996 y 2002, debido a ello fueron descartados y depurados en nuestra revisión literaria. A pesar de ello aun con la antigüedad más de 20 años se optó con considerar artículos de hasta 10 años de antigüedad. Finalmente se seleccionaron artículos correspondientes a nuestro tema ascendientes a los años 2008 al 2018 y cuyos países comprenden para cada año Australia (2008), México 2010, Estados Unidos (2011-2013) Nicaragua (2013), Perú (2015) y Turkia (2018).

## CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

### - Discusión:

En la actualidad, la tendencia de las empresas es realizar ventas a crédito, por los volúmenes de mercaderías que se comercializan, para lo cual, las empresas emplean diferentes políticas y procedimientos de crédito para la evaluación de sus clientes. Las empresas por lo general, no cuentan con un control en las cuentas por cobrar; ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe un correcto funcionamiento del personal, con un adecuado control interno de sus cuentas por cobrar se pueden prever situaciones contractuales a la empresa que aproximen mayores riesgos en su economía, contribuyendo favorablemente a sus logros y permitiéndole generar un activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo.

Después del análisis respectivo a la empresa evaluada, se determinó que existe un desestimado control interno de sus cuentas por cobrar y aplicación de procedimientos, no se ha sabido aplicar a la fecha, por no tener personal calificado para esta labor. Nosotros detectamos que existen una serie de limitaciones de la gestión actual de las cuentas por cobrar, hechos que dificultan la liquidez de la empresa, entre ellos se ha podido destacar: Falta de planificación de tareas en el área de cuentas por cobrar, errores humanos, falta de comunicación y segregación de funciones es decir no cumple con adecuado control interno.

Según Rosenberg (1997), “el control es el proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización para

propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecutan de acuerdo a los requerimientos, planes o programas de organización” (p. 96).

En ese sentido, un sistema de control interno tiene como objetivos generales: custodia de activos, captura y proceso de la información en forma completa y exacta, y la correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía (Catacora, 1996).

- Conclusiones:

La revisión sistemática ha sido ardua debido principalmente a que no se ha encontrado mucha documentación en los bases de datos académicos en español, se recurrió a: Scielo, European Scientific, Certified Practising Accountant, Research Gate y Ebscihots, por lo que se ha recurrido a libros digitales los cuales se encontraban en idioma inglés y a repositorio de universidades donde se encontraron tesis referentes a nuestro tema de investigación; lográndose revisar 30 documentos de los cuales se seleccionaron solo 14, conforme a los criterios establecidos de inclusión y exclusión, sin embargo con la información obtenida se ha obtenido un panorama amplio y ha aumentado el nivel de conocimiento acerca del control interno de las cuentas por cobrar, y su importancia en la efectividad económica de las empresas en general.

Esta revisión sistemática refleja la necesidad de continuar el estudio del control de las cuentas por cobrar, haciendo uso de lineamientos y estándares que ayuden a mejorar la gestión económica y financiera de la empresa.

La revisión de la literatura científica nos instala en un pasaje de sinfín de directrices y predilecciones dispuestos a incorporar los efectos que traen consigo el funcionamiento de los controles internos de las cuentas por cobrar,

En su más amplio conocimiento la revisión literaria colabora y tiene una particularidad que lleva a determinar cuál es el efecto del control interno de las cuentas por cobrar, y colabora a ésta a corregir aquellos procedimientos más planteados en una línea contable que requiere un correcto control, que traiga consigo los correctos saldos contables y la eficacia económica y financiera dentro de esta organización.

Los deudores que han tenido mayores tasas de atraso en el pago de créditos tendrán la probabilidad de registrar nuevamente atrasos en el pago de sus créditos siendo 1 a 8 veces superior respecto de aquellos que no presentan atrasos anteriores. Si bien cada una de las variables se relaciona con la probabilidad de incumplimiento, existe un conjunto de otras variables como ingreso, riqueza, educación o características demográficas del deudor que influirían en su comportamiento de pago y por ende influye en la liquidez de la empresa.

Las investigaciones relacionaron de forma significativa el proceso de la gestión de créditos y cobranzas, estableciendo algunos factores como el mal manejo de área de créditos y cobranzas, falta de políticas, no contar con sistemas de análisis al efectuar el crédito y la falta de capacitación al personal de dicha área.

Esta investigación ha servido de base para conocer los efectos de los controles internos de las cuentas por cobrar, y así disminuir el riesgo de aumentar la morosidad de sus clientes, así como tener una eficiencia económica, controlar los procesos de las cuentas por cobrar y por supuesto gestionar las clasificaciones de nuevos clientes. Haciendo uso de estos controles podrá tener una eficacia en la economía de dicha empresa que logrará cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo, así como la inversión y aprovechamiento de su riqueza.

## REFERENCIAS

- Cruz, L (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores.
- Garzón, F (2011). Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA.LTDA. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría).
- Turedi, H. & Celayir, D. (2018). Role of Effective Internal Control Structure in Achievement of Targeted Success in Businesses. European Scientific Journal January 2018 edition Vol.14, No.1 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.
- Internal Controls for small business (2008) Publication CPA Australia. Recuperado de <https://www.cpaaustralia.com.au/~media/corporate/allfiles/document/professional-resources/business/internal-controls-for-small-business.pdf?la=en>
- Wendorf, M. (2011). Accounts Receivable Management During the Recent Recession. The Faculty of the Department of Economics and Business, The Colorado College.
- Bloch, E. J., Stout, D. E., Juras, P. E. & Cokins, G. (2013). Cost Management: A Strategic Emphasis. 6th Edition. New York: McGraw Hill.
- Aguirre R, Armenta C.(2012).La importancia del control Interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico.Revista el Buzón de Paccioli.Nº76,1-17.
- Armijo, L (2016). Influencia del control Interno en el departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Chemical Mining S.A Lima 2015. (Tesis para obtener el título de Contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Catacora, F. (1996). Contabilidad: La base para la toma de decisiones (Primera Edición ed.). Caracas: McGraw.
- Hernandez R, Fernandez C, Baptista P Metodología de la Investigación. - México: McGraw Hill, 2003.
- Güredin, E. (2010). Servicios de Auditoría y Aseguramiento. Estambul.
- Martinez, J. (2001). Auditoría III: Control Interno. España: Cultural de Ediciones.
- Rosenberg, J. (1997). Diccionario de Administración y Finanzas. España: Océano/Centrum.
- Turedi, H. & Celayir, D. (2018). Role of Effective Internal Control Structure in Achievement of Targeted Success in Businesses. European Scientific Journal January 2018 edition Vol.14, No.1 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.

- Jaramillo Aguirre, S. (2016). Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad. *Análisis económico*, 327-347
- Duque Gonzales, A. (2017). Las Ventas A Crédito Y Su Impacto En La Liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 67-77.
- Cortez Rivas, D. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 120-133.

## ANEXOS

### Anexo 1. Artículos seleccionados para el estudio

| N<br>a | A<br>ño  | Autores                                                          | Base de<br>Datos                                            | Título                                                                                         |
|--------|----------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 20<br>11 | Wendorf, M.                                                      | Google<br>Académico                                         | Accounts Receivable Management During he Recent Recession                                      |
| 2      | 20<br>13 | Cruz, L.                                                         | Repositorio<br>Insitucional<br>Unam-<br>Malagua             | Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflor.     |
| 3      | 20<br>13 | Blocher, E. J.,<br>Stout, D. E.,<br>Juras, P. E. &<br>Cokins, G. | Google<br>Académico                                         | Cost Management: A Strategic Emphasis                                                          |
| 4      | 20<br>11 | Garzon,F.                                                        | Ebsco                                                       | Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CIA.LTDA |
| 5      | 20<br>18 | Turedi,H. &<br>Celayir, D.                                       | European<br>Scientific<br>Journal                           | Role of Effective Internal Control Structure in Achievement of Targeted Success in Businesses  |
| 6      | 20<br>08 | CPA Australia                                                    | Certified<br>Practising<br>Accountant<br>(CPA<br>Australia) | Internal controls for small business                                                           |
| 7      | 20<br>10 | Mendivil,V.                                                      | Google<br>Académico                                         | Elementos de Auditoria. Sexta Edicion Cengage Learning.                                        |

|        |          |                                                    |                     |                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------|----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8      | 20<br>09 | Naz,V.                                             | Ebsco               | Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de Automóviles Importados                                                        |
| 9      | 20<br>11 | Hidalgo,C.                                         | Ebsco               | Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel SAC.                                                                    |
| 1<br>0 | 20<br>13 | Cárdenas G,<br>Maribel;<br>Velasco B,<br>Blanca M. | Redalyc             | Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud           |
| 1<br>1 | 20<br>16 | Jaramillo,S.                                       | Redalyc             | Relación entre la gestión del capitalde trabajo y la rentabilidad. Análisis económico                                                                                              |
| 1<br>2 | 20<br>17 | Duque ,A.                                          | Eumed               | Las Ventas A Crédito Y Su Impacto En La Liquidez. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana                                                                              |
| 1<br>3 | 20<br>15 | Lozano, G. y<br>Tenorio, J.                        | Google<br>Académico | El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción                                                       |
| 1<br>4 | 20<br>16 | Cortez ,D.                                         | Eumed               | La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana |